

מכרז פומבי 55/2020

אספקה, התקנה ותחזוקה של מערכת ניהול פניות תושבים ובסיס נתוני לקוחות מרכזי רשותי הבהרה מטעם העירייה
עדכון מועד הגשה, ערבות בנקאית
תשובות לשאלות נוסח חדש עדכני
(להלן הבהרה מספר 5)
הבהרה מטעם העירייה

בנוסח החדש למכרז 55/2020 עדכני ינואר 2021 אשר פורסם באתר העירוני
בטעות לא עודכנו המועדים בנוסח המכרז להלן המועדים החדשים לאור הארכת המכרז פעם נוספת

א. מועד הגשה:
מועד ההגשה הוארך עד ליום 14.2.2021 עד השעה 15:00 בלשכה המשפטית בנין העירייה אחוזה 103 רעננה.
ב. תוקף הערבות המכרז יוארך לתאריך 30.6.2021, אין שינוי ביתר תנאי הערבות כמפורט במסמכי המכרז בנוסח החדש.
ג. להלן קובץ תשובות לשאלות נוסח חדש עדכני.

על המציע לצרף הבהרה זו ליתר מסמכי המכרז כשהיא חתומה על ידו.

מס"ד	המסמך או הנוסח אליו מתייחסת הבהרה	פרק וסעיף רלבנטיים	נוסח השאלה	מענה לשאלת הבהרה
431	נספח ה' - ביטוחים		הגדרת מבקש האישור – האם ניתן למחוק: "ו/או נבחרים?"	לא מקובל
432	נספח ה' - ביטוחים	סעיף 3	בשורה הרביעית, האם ניתן למחוק את המילה "מיד" ולהחליפה במילה "ללא דיחוי"?	מקובל
433	נספח ה' - ביטוחים	סעיף 3	בשורה האחרונה, האם לאחר המילה "למבטחים" ניתן להוסיף את המשפט: "כל עוד אין התביעה נוגדת את אינטרס הספק"?	מקובל
434	נספח ה' - ביטוחים	סעיף 4	בשורה הראשונה- האם לפני המילה "למצע" ניתן להוסיף את המילה: "לפעול" ולאחר המילה "למצע", להוסיף את המילים: "תוך זמן סביר"?	מקובל
435	נספח ה' - ביטוחים	סעיף 4	בפסקה השנייה- בשורה השנייה, האם לאחר המילים "ביטוח זה" ניתן להוסיף את המילים: "וזאת תוך זמן סביר"?	מקובל
436	נספח ה' - ביטוחים	סעיף 5	בפסקה השנייה- בשורה השנייה, האם לאחר המילים "לביטוחי המבטוח" ניתן להוסיף את המילים: "בנוגע להסכם זה"?	מקובל
437	נספח ה' - ביטוחים	סעיף 5	בפסקה השנייה- בשורה לפני האחרונה, האם לאחר המילים "יורחב שם המבטוח לכלול" ניתן להוסיף את המילים "ל"בגין אחריותו למעש ו/או מחדלי המבטוח"?	מקובל
438	נספח ה' - ביטוחים	סעיף 7	בפסקה השנייה- בשורה השלישית, האם ניתן למחוק את המילים: " ו/או לפצות"?	מקובל
439	נספח ה' - ביטוחים	סעיף 8.1	האם ניתן לאחר המילים: "ורכוש מבקש האישור יחשבו צד שלישי" להוסיף את המילים: "למעט רכוש עליו פעלו במישורין"?	מקובל
440	נספח ה' - ביטוחים	סעיף 8.2	האם ניתן לאחר המילים: "העסקת נוער" להוסיף את המילה: "כחוק"?	מקובל
441	נספח ה' - ביטוחים	סעיף 8.3 בע"מ 162 פסקה אחרונה	האם ניתן למחוק את המילים: "בכל הקשור במוצרים ו/או"?	לא מקובל
442	נספח ה' - ביטוחים	סעיף 8.3 בע"מ 163 פסקה ראשונה	האם ניתן להחליף את המילים: "הביטוח לא יכלול כל הגבלה בדבר" במילים: "הביטוח יורחב לכסות"?	מקובל
443	נספח ה' - ביטוחים	סעיף 8.3 בע"מ 163 בפסקה השנייה	האם לאחר המילים: "דליפת מידע" ניתן להוסיף את המילה: "אישי"?	לא מקובל
444	נספח ה' - ביטוחים	סעיף 8.3 בע"מ 163 בפסקה השנייה	האם ניתן למחוק את המילים: "פגיעה במוניטין, הפרת זכויות יוצרים, הפרת סודיות ושימוש לרעה במידע" הסבר: אין כיסוי מפורש לפגיעה במוניטין או חריג פגיעה במוניטין, ככל שניתן להוכיח כחלק מנזק פיננסי טהור יכוסה, הפרת זכויות יוצרים והפרת סודיות מכוסים במסגרת הכיסוי בביטוח אחריות מקצועית ולא בהרחבת הסייבר, שימוש לרעה במידע – ככל שמדובר במידע אישי אזי יחשב כפגיעה בפרטיות.	מקובל, ככל ויצוין כי הפרת זכויות יוצרים והפרת סודיות מכוסה במסגרת פוליסת אחריות מקצועית
445	נספח ה' - ביטוחים	סעיף 8.3	האם ניתן להחליף את המילים: "4,000,000 ש" למילים: "1,000,000 דולר ארה"ב"?	מקובל
446	נספח ה' - ביטוחים	אישור קיום ביטוחים	חבות המוצר – האם ניתן למחוק את קוד 321? הסבר: לא רלוונטי היות והכיסוי מתייחס לנזק עקב השירותים (מוצר) ולא בגין מעשים ומחדלים. קוד 304 הרחב שיפוי הוא הרלוונטי וקיים.	לא מקובל קוד 321 מתייחס לאחריות בגין מעשה או מחדל ולא ניתן למחוק אותו. ניתן להוסיף קוד 304

מס"ד	המסמך או הנספח אליו מתייחסת ההבהרה	פרק וסעיף רלבנטיים	נוסח השאלה	מענה לשאלת הבהרה
447	נספח ה' - ביטוחים	אישור קיום ביטוחים	חבות המוצר ואחריות מקצועית – האם ניתן להוסיף באישור כי מדובר בביטוח משולב ובגבול אחריות משולב בסך 1,000,000 דולר ארה"ב?	מקובל
448	מסמך א' – הזמנה להציע הצעות	1.6.2	נבקש להבהיר כי מלבד פיתוחים ייעודיים עבור הרשות, אשר ישארו בבעלותה, יתר זכויות היצרים בתוכנה יהיו שייכות ליצרן, בין אם בשלב הקמת המערכת ובין אם בשלב הקמת בסיס הנתונים. הערה זו רלוונטית גם לסעיף 16.5 להסכם.	הפתרון המוצע לרשות חייב לאפשר לרשות את היכולת להמשיך את הפיתוח בכוחה עצמה ו/או באמצעות ספק חלופי. הרשות אינה מוכנה להיות במצב של Vendor Lock. לרשות אין כוונה למכור את הפיתוחים לגורם כל שהוא ולפיכך, כל הפיתוחים בהם יתבצע שימוש ברשות יהיו בבעלות הרשות. הספק יהיה רשאי להמשיך ולבצע שימוש בפיתוחים קודמים אותם הוא הביא לרשות בתחילת הפרויקט וזאת במקביל ליכולת של הרשות לבצע שימוש באותם פיתוחים. כלל הפיתוחים יינתנו לרשות כ-Source Code פתוח לחלוטין ומתועד
449	מסמך א' – הזמנה להציע הצעות	1.8	נבקש כי בטרם תפעיל הרשות ספק אחר, תינתן לספק התראה בת 7 ימים מראש ובכתב.	מקובל
450	מסמך א' – הזמנה להציע הצעות	1.8, 1.12, 1.13	אנו מבינים כי הספק הזוכה בפרק ב'7א' יהיה אחראי גם לניהול הספק שיזכה בפרק ב'7א' (ניהול בסיסי נתוני הלקוחות), לפיכך נבקש לקבוע כישורים וידע בסיסיים שנדרשים מעובדי הספק שיזכה בפרק ב'7א' שישולבו בפרויקט (או כל צד שלישי אחר) כדי לשמר אחריות הספק, לאפשר לספק לאשר אותם מקצועית ולדרוש החלפתם. לולא כן לא יוכל הספק לשמר אחריותו המקצועית. יש להוסיף כי עובדי המזמין וצדדים שלישיים ישמעו להוראות המקצועיות של הספק ויפעלו לפיהן, כי המזמין אחראי לגרום לשיתוף פעולה של צדדים שלישיים כאמור עם הספק וכי כל היעדרות שלהם מהעבודה תחשב כאיחור שהמזמין אחראי לו.	קיימת טעות סופר בשאלה - הספק הזוכה בפרק ב'7א' יהיה אחראי גם לניהול הספק שיזכה בפרק ב'7א' (ניהול בסיסי נתוני הלקוחות). כדי לעזור לספק שיזכה בפרק ב'7א' לנהל את הספק שיזכה בפרק ב'7א', הרשות לא תאשר תשלומים לספק ב'7א' ללא אישור ספק ב'7א' ובמקביל, הרשות לא תאשר תשלומים לספק ב'7א' ללא אישור ספק ב'7א'
451	מסמך א' – הזמנה להציע הצעות	6.1	נבקש כי הארכת ההתקשרות תיעשה בהודעה בת 30 ימים מראש ובכתב.	מקובל
452	מסמך א' – הזמנה להציע הצעות	6.2	נבקש כי במקרה כאמור הספק יהיה זכאי גם לתשלום הוצאות שהוציא לצורך אספקת השירותים ואינן ניתנות לביטול.	הבקשה נדחית
453	מסמך א' – הזמנה להציע הצעות	7.2	הסעיף דורש להעביר ציוד בענן וכן את הבעלות בשרתים לרשות. הוסיפו ו/או שמו את ההערה הבאה: הדרשות בסעיף זה אינן ישימות, אלא הבהירו את כוונתכם. הפתרון המוצע על ידנו הוא פתרון בענן, עם זאת, מבחינה טכנית ו/או לגית לא ניתן להעביר ציוד שנמצא בענן ציבורי, היות שבענן נמצא מידע ולא ציוד.	אין הכוונה להעביר את השרתים בענן הציבורי כי אם להעביר את האחריות על השרתים מהמזמין אל הרשות - למען הסר ספק - הרשות תכנס בענלי הספק לכל ענין ודבר
454	מסמך א' 2 – תצהיר זכויות קניין		נבקש להוסיף לנוסח התצהיר כי השיפוי יהיה בכפוף לפס"ד חלוט, בהתאם להסכמת הרשות בתשובות לשאלות ההבהרה הקודמות.	מקובל
455	מסמך ב' 0 – הוראות מילוי ודרישות כלליות	4	בסבב השאלות הקודם נשאלה שאלה דומה, אך ניתן מענה המתייחס לציוד מחשבו בלבד, בעוד הפתרון המוצע מתייחס גם למערכת. כמו כן, לא סביר שהספק יהיה אחראי לתקלות בציוד או בתוכנה ככל שהן נגרמו מהתערבות גורם צד שלישי שאינו מטעם הספק. בהתאם, נבקש כי: להבהיר כי שירותי האחריות, התמיכה, והתחזוקה לרבות בתקופת האחריות, אינם כוללים טיפול בנזק או תקלה אשר נגרמו בשל המקרים המפורטים להלן: (1) שימוש או הפעלה לא נכונים של היישום ו/או התשתית, או של כל חלק מהם; (2) ביצוע עבודה או שינויים בתשתית ו/או ביישום או בכל חלק מהם, על ידי גורם כלשהו לבד מעובדי הספק או קבלני משנה שלו (ככל שישנם); (3) שימוש בתוכנה, חומרה, מדיה, מוצרים בעלי אורך חיים מוגבל ו/או מוצרים מתכלים או מוצרים אחרים שלא סופקו ע"י הספק; (4) מעשה זדון, ונדלזם, תאונה, כוח עליון או פגעי טבע למיניהם, הזנחה, נזק בשל אש או מים, הפרעות חשמליות או סיבות אחרות שמעבר לשליטת הספק; (5) תחזוקה או כיוול לקיים או בלתי נאותים; (6) תנאי אתר שאינם הולמים או אי עמידה בדרישה לקיום סביבת עבודה נאותה; (7) הפסקות ו/או הפרעות ו/או שיבושים ו/או ניתוקים ו/או תקלות שיגרמו בשל מערכות המזמין ו/או רשת הטלפונים הציבורית ו/או בשל כל רשת תקשורת אחרת לרבות האינטרנט ו/או כל מרכיב תקשורת אחר; (8) תקלות שאינן נתמכות ע"י היצרן;	הספק לא יהיה אחראי לתקלות אשר נגרמו באשמת המזמין ו/או קבלני משנה המופעלים על ידי המזמין. איפיון המקרים וקביעה כי אכן מדובר בתקלה אשר נגרמה באשמת המזמין ו/או קבלני המשנה המופעלים על ידה יהיה קביעה בלעדית של המזמין. מבלי לפגוע באמור לעיל, גם בתקלות אשר ביחס אליהן תקבע המזמין כי זו לא אירעה עקב אשמת הספק, הספק יהיה אחראי להרמת המערכת.
456			בנוסף, נבקש להבהיר כי שאחריות לתשתית ולשירותי הענן תהא כפי האחריות הסטנדרטית הניתנת על-ידי היצרן, ותנאי האחריות של היצרן יגברו על כל תנאי ו/או מגבלה ו/או אחריות מטעמו של הספק.	האחריות על תשתית ושירותי הענן תהא בהתאם לאחריות ספק הענן. מכיוון שהמזמין הוא זה שבחר את ספק הענן, על המזמין לבחור ספק ענן העומד בדרישות ה-SLA של הרשות. האחריות של ספק הענן יהיה כפי המציע. האחריות של המזמין כלפי המזמין
457	מסמך ב' 0 – הוראות מילוי ודרישות כלליות	6.3	נבקש כי העברת כל תכולת העבודה לספק אחר, ככל שהמזמין יבחר באפשרות זו, תיעשה בהודעה בת 14 ימים מראש ובכתב.	ההתראה תהיה בת 7 ימים מראש ובכתב

מס"ד	המסמך או הנספח אליו מתייחסת ההבהרה	פרק וסעיף רלבנטיים	נוסח השאלה	מענה לשאלת הבהרה
458			נבקש להבהיר כי אחריות הספק על החלק שהוא פיתח לא תחול במקרה בו הנזק בחלק שפיתח הספק נגרם כתוצאה מעבודה ולא שינויים שיבצע ספק אחר או כל גורם צד ג', ללא קבלת אישור הספק מראש ובכתב.	ראו מענה לשאלה 448 ו- 455
459	הסכם התקשרות	4.1	נבקש להחליף את המילים "לשביעות רצונה המלא של הרשות" למילים "בהתאם לתנאי המכרז והסכם זה". שביעות רצון הרשות הינו מדד סובייקטיבי אשר יקשה על הספק, להיערך בהתאם על מנת להבטיח עמידה בקריטריון זה.	הנוסח ייותר כלשונו
460	הסכם התקשרות	5.8	ביחס לפיתוחים שיבוצעו על ידי הספק, נבקש להוסיף כי במידה שקיים סיכוי לתביעה בגין זכויות יוצרים: <ul style="list-style-type: none"> יהא הספק רשאי לשנות את המערכת, להחליפה או להשיג רישיון נדרש כלשהו. לספק לא תהא כל חבות או אחריות בגין כל תביעה או הפרה הנובעת מ: (1) עמידתו של הספק בתכנון, במפרטי או בהוראות המזמין, (2) שימוש של הספק במידע טכני או בטכנולוגיה שסופקו על ידי המזמין, (3) שינוי תוצר/מערכת על ידי המזמין או על ידי צד שלישי, (4) שימוש בתוצר/מערכת באופן האסור על פי המפרט הטכני או על פי דפי היישום או על פי התייעוד; או (5) שימוש בתוצר/מערכת עם מוצרים שאינם מסופקים על ידי הספק, כאשר אלמלא שימוש כזה לא היה בתוצר/מערכת כשלעצמו כדי להפר זכויות צד ג'. ביחס למוצרי צד ג', הספק ישפה את המזמין בגין הפרת זכויות קניין רוחני, לרבות קוד פתוח, בהתאם לתנאי השימוש של המוצר ולא הקוד הפתוח, ככל שישנו. האמור בסעיף זה קובע את מלוא החבות של הספק בגין תביעות הפרת זכויות קניין רוחני. הבהרה זו רלוונטית גם לסעיפים 12.3 ו- 16.13 להסכם.	הנוסח ייותר כלשונו
461	הסכם התקשרות	7.12	ההשלכה של עיכוב או הפסקה בשירותים מוסדרים ב - SLA, לכן נבקש למחוק סעיף זה.	הנוסח ייותר כלשונו
462	הסכם התקשרות	8.2	נבקש להבהיר כי זכות הרשות להגדיל את גובה הערבות עד מועד החתימה על ההסכם, בלא יותר מ- % מגובה הערבות. לחילופין נבקש להוסיף במקרה שבו הרשות תגדיל את גובה הערבות ביותר מ- % לספק תהא זכות לחזור בו מהצעתו מבלי שלרשות תהא כל טענה בעניין.	הנוסח ייותר כלשונו
463	הסכם התקשרות	8.6	נבקש למחוק את הסעיף, שכן הדרישה לחידוש ערבות לאחר כל חילוט משמעותה מתן ערבות בלתי מוגבלת בסכום, הדבר אינו מקובל ואין לו הצדקה. סכום הערבות נקבע לא בכדי ביחס להיקף ההתקשרות ולמקובל במקרים כאלה. אם נגרם נזק מעבר לכך, יש לרשות גם זכות תביעה ולא זכויות אחרות לפי הסכם זה ועל-פי דין .	הנוסח ייותר כלשונו
464	הסכם התקשרות	9.1, 9.2	המונח "שביעות רצונה של המזמין" מופיע בקריטריון לבדיקת עמידת הספק בהתחייבויותיו ותשלום התמורה. מאחר שהמדובר בקריטריון סובייקטיבי לחלוטין, יקשה על הספק, מטבע הדברים, להיערך בהתאם על מנת להבטיח עמידה בקריטריון זה. לפיכך מוצע להגדיר, כי המונח "שביעות רצון המזמין" משמעותו: ביצוע התחייבויות הספק בהתאם לתנאי המכרז, החוזה ונספחיו.	הנוסח ייותר כלשונו
465	הסכם התקשרות	14.4	לאחר המילים "אחראי" נבקש להוסיף "עפ"י דין"	מקובל
466	הסכם התקשרות	16.1	ביחס למסירת המערכת, נבקש להוסיף בסעיף זה או בנספח ג' להסכם (תכנית עבודה ושילבי ביצוע) כי מסירת המערכת תתבצע בקרות מוקדם מבין הבאים: (1) התאריך שבו יוכיח הספק לרשות, כי היישום תואם באופן מהותי את האפיון המאושר; או (2) התאריך שבו התחילה הרשות להשתמש ביישום או בחלקו לכל מטרה שהיא, מלבד לצורך בחינה לאישור קבלתו; או (3) ביום העשירי לאחר הודעת החברה שהיישום מוכן כאשר המסירה מתעכבת מסיבות התלויות ברשות; או (4) ביום העשירי לאחר מסירת המערכת לרשות, אם הרשות לא אישרה עד אז את בדיקות הקבלה או לא מסרה לספק רשימה בכתב של כל אי-התאמות המהותיות של היישום לקריטריונים לקבלה. כמו כן, נבקש כי יובהר כי מתן אישור קבלה לא יעוכב מחמת אי-התאמה מינורית של היישום לאפיון המאושר. לאחר מועד אישור הקבלה יעשה הספק מאמץ מסחרי סביר לתקן כל אי-התאמה כאמור שהתגלתה במועד מסירת המערכת.	הנוסח ייותר כלשונו
467	הסכם התקשרות	19.2	נבקש להבהיר כי הוראות הסעיף ביחס להקטנת היקף השירותים לא יחולו ביחס להתחייבויות לרכישת רישוי מצד ג' שאינן ניתנות לביטול.	מקובל
468	הסכם התקשרות	20.11	נבקש להבהיר כי על אף האמור בסעיף זה, הרשות תהא רשאית לסוג פיצוי אחד בגין כל ראש נזק. פיצוי הרשות באמצעות תרופות שונות בגין נזק תהווה ככל פיצוי.	הנוסח ייותר כלשונו
469	נספח ד' – ערבות בנקאית	9	נבקש למחוק סעיף זה. לא סביר כי הרשות תהא רשאית להאריך את הערבות ללא הסכמת הספק.	הנוסח ייותר כלשונו
470	כללי	כללי	נבקש לקבל גם גרסת מסמך בעקוב אחר שינויים כדי שיהיה קל לעקוב מהם השינויים בין הגרסאות.	הגירסה הסופית הינה הגירסה הקובעת - השינויים היחידים שבוצעו מתועדים בקובץ מענה לשאלות הבהרה - סבב 1

מס"ד	המסמך או הנוסח אליו מתייחסת ההבהרה	פרק וסעיף רלבנטיים	נוסח השאלה	מענה לשאלת הבהרה
471	מסמך א' 1	2- פרטי מנהלים בכירים	נבקש כי הסעיף יותאם גם לפירמות בינלאומיות שם יש מנהלים תחומים והמנכ"ל אינו בהכרח בעל ניסיון ב-IT	הנוסח יותר כלשונו
472	מסמך א' הזמנה להציע הצעות	2	לאור העובדה כי מדינת ישראל כרגע בסגר כללי הדוק, ומאחר ומספר אנשי מפתח נמצאים כעת בבידוד, נבקש דחייה של לפחות שבועיים במועד הגשת ההצעות.	מקובל, תאריך ההגשה נדחה ל 14/2/2021
473	מסמך ג'- חוזה	16.5.1	למציע פתרון ייחודי קיים קודם, הפעיל וקיים היום אצל לקוחות המציע (להלן: "המוצר הקודם"). המציע מתעתד במסגרת מכרז זה, להשתמש במוצר הקודם ומעליו לבצע התאמות ושינויים בהתאם לצרכיה הייחודיים של העירייה, ובכך לחסוך תשומות, עלויות רבות וכספי ציבור. אנא אשרו כי זכויות הקניין הרוחני במוצר הקודם יישארו בבעלות המציע, ורק שיפורים והתאמות מעליו, יהיו בבעלות העירייה.	ראו מענה לשאלה 448
474			לפי סעיף 2.4.1 בעמוד 176 התשלומים לממשקים למי שזכה בפרק ב'7א יעמוד על 80% ולמי שזכה בפרק ב'7ב יעמוד על 20%. לעומת זאת לפי הנוסחאות בסעיף 3.1 בעמוד 179 רשום בדיוק להיפר (במרכיב G בכל אחת משתי הטבלאות) – כלומר, שלמי שזכה בפרק ב'7א התשלום יעמוד על 20% ולמי שזכה בפרק ב'7ב התשלום יעמוד על 80%. מה הנוסחה הנוכחית – האם 80% ממחיר הממשקים הולך למערכת ניהול הפניות ו- 20% בבסיס הנתונים הרשות או להיפר?	אכן נפלה טעות סופר - הנאמר בסעיף 2.4.1 בעמוד 176 הוא הנוכח - בסעיף 3.1 G - צריך להיות 80% ולא 20% ואילו בסעיף 3.2 G צריך להיות 20% ולא 80% הרציונל מאחורי חלוקה זו הינה שספק מערכת ה-CRM מקבל 20% בגין ניהול האנטגרציה בינו לבין ספק בסיס הנתונים הרשותי ושכבת ה-APIים בעוד ספק בסיס הנתונים הרשותי מקבל 80% בגין הממשקים כיוון שהוא מבצע את רוב העבודה
475			בהתייחס לתשובתכם לשאלת הבהרה מספר 9, נשמח לבוא לראות את המערכות הקיימות אך לא ברור איך מפגישה בת שעה אחת נוכל ללמוד מה התכולות המלאות של המערכות הקיימות ועל פי אותה פגישה קצרה להתחייב שכל היכולות של המערכות הקיימות ייתמכו גם במערכת החדשה. נבקש הבהרות לגבי יכולות שקיימות במערכות ולא פורטו במסמך הדרישות, אם ישנן, כדי שנוכל לתמחר אותן	ספקים המעוניינים להגיע לרשות יתאמו זאת מול אגף מחשוב- מומלץ לספק לשלוח את הנושאים אותם הוא מעוניין לראות מראש ולהגיע מוכן עם שאלות ברורות להדגמה.
476			בהתייחס לתשובתכם לשאלת הבהרה מספר 3, מכיוון שמדובר במחיר רישוי שנתי, מחיר המקסימום שציינתם פשוט לא עומד בקנה אחד עם אף מערכת CRM שנמצאת ברביע העליון, אותו אתם דורשים על פי תנאי הסף, וגם לא קרוב למחירי השוק של מערכות אלה, ולכן אין שום אפשרות להגיש פתרונות לא בדינמיקס 365 ולא בסיילספורס. זהו מצב לא גיוני, אנא פרטו האם אתם מכוונים למערכת ספציפית, אחרת יש לשנות את מחירי הרישוי לכאלה שמאפשרים לספקים לגשת למכרז ולהתחרות.	למיטב ידיעתה של הרשות - ניתן לעמוד במחירים המוצעים - למען הסר ספק - הרשות אינה מכוונת למוצר זה או אחר הקיים ברביע הימני העליון של גרטנר
477			בהתייחס לתשובתכם לשאלת הבהרה מספר 12, עניתי שיש להמיר את כל מחירי הרישוי למחיר לפי משתמש. לשם כך נדרש שתענו על השאלה כמה רישיונות של משתמשים אתם מתכננים לרכוש (לכל הפחות) וכמה לקוחות מכל הסוגים ינהלו במערכת, כדי לאפשר המרה בין הנתונים. נודה להתייחסותכם (וכל זאת רק במידה ותאפשרו להגיש מחירי רישוי שתואמים למחירי השוק כאמור בשאלה הקודמת, ובמקרה זה גם מעבר לכך, אם נאלץ להעמיס על מחירי הרישוי עוד עלויות, אחרת בכל מקרה לא ניתן יהיה לגשת למכרז)	כמות הרישיונות אותה מתכוונת הרשות לרכוש בשלב א' הינו לא פחות מהקיים כיום (סעיף 16.3 עמוד 84 בו מתואר גם הגידול הצפוי)
478			בהתייחס לתשובתכם לשאלת הבהרה מספר 46, האם תוכלו בבקשה לציין גם לכמה משתמשים נדרש לבצע הדרכה, כדי שנוכל לתמחר גם אותם במחירי ההקמה של הפרויקט	המשתמשים הינם אלו שיקבלו רישיון למערכת - ראה מענה לשאלה 477
479			בהתייחס לתשובתכם לשאלת הבהרה מספר 52, מכיוון שאין אפשרות להסתייג לגבי סעיפים המסומנים כ-M, נבקש שההגדרה לגבי הגשת מענה שלא עומד בדרישת M תוחגר לדרישות שהספק לא יכול לבצע מבחינה טכנולוגית בזמן סביר (כגון בימים ועד שבועות בודדים של עבודה). הרי טכנולוגית אפשר לעשות כל דבר, אפשר לפתח מערכת CRM חדשה מאפס במשך מספר שנים, ולכן לא ניתן להסתפק בהגדרה שציינתם אלא אם יוגדר סף של המאמץ הנדרש למתן פתרון עקיף לדרישה שלא ניתנת ליישום בכלים המובנים בפלטפורמה. לחלופין במכרזים רבים נהוג לאפשר לספקים להסתייג גם מדרישה שהיא M, ואז אם יש יותר מדי הסתייגויות הדבר עלול להשפיע על ציון האיכות של הפתרון, אבל לפחות מובן לכל הצדדים מהי התכולה שמוצעת ומה לא יהיה כלול בה, לטובת כל הצדדים.	ברור לכל אין הכוונה שספקים יכתבו מערכות CRM מ-0. יחד עם זאת - הרשות גדירה את היכולות החשובות לתפקודה והספקים מתבקשים לענות לדרישות M אלו. היה והרשות תשתכנע שנדרש פרק זמן לא סביר לצורך הפיתוח, היא ורק היא רשאית לבטל את הדרישה

מס"ד	המסמך או הנספח אליו מתייחסת ההבהרה	פרק וסעיף רלבנטיים	נוסח השאלה	מענה לשאלת הבהרה
480			בהתייחס לתשובתכם לשאלת הבהרה מספר 163, שנדרש לבקש שינוי בלוחות הזמנים המוצעים בשלב ההצעה – אין לנו בעיה עם הלוח הכולל של 12 חודשים אולם אם מבקשים לשנות את הלוח של הקמת המערכת במוקד העירוני (סעיף 1) מ-6 ל-7 חודשים, לשנות את הלוח של הקמת בסיס נתוני הלקוח הרשותי מ-5 ל-7 חודשים, ומבקשים לשנות את הלוח של הקמת 7 הממשקים הראשונים מ-4 ל-6 חודשים.	לאחר שיבחר הספק הזוכה, הרשות תהיה רשאית לשנות את אבני הדרך בתוך הפרויקט כל עוד תאריך העלייה לאוויר לא ייפגע. לפיכך, כל הצעה אשר יש בה הגיון תידון במנהלות הפרויקט, כאמור - ועשויה להיות מאושרת כל עוד אין דחיה בתאריך עליית המערכת לאוויר
481			בהתייחס לתשובתכם לשאלת הבהרה מספר 165, אנו ציינו בשאלה שמות של מערכות שמזכרות ברשימת הממשקים בפרק עלויות (בטבלה 2.2.3 בעמוד 174 ובטבלה 2.4.1 בעמוד 176) והן לא מזכרות בנספח ג' בתכנון הלוח. לא מובנת לנו תשובתכם לגבי כך שרשימת הממשקים שצוינה בשאלה אינה מדויקת – האם תוכלו לפרט אילו מבין הממשקים שצוינו בשאלה לא באמת נדרשים, למרות שכולם מזכרים ומתומחרים בפרק עלויות? תשובתכם לא מובנת לנו	למען הסר ספק - רשימת הממשקים הנדרשת בעת הקמת המערכת מופיעה בטבלה 2.2.3 בעמוד 174 ובטבלה 2.4.1 בעמוד 176
482			בהתייחס לתשובתכם לשאלת הבהרה מספר 258, מדוע ציינתם שפלטפורמת האומניצ'אנל לא באחריות המציע אם יש בדרישות מהמערכת ישנה בקשה לצ'ט, וטסאפ וצ'טבוט? האם תשובתכם לא עומד בסתירה לדרישות הללו מהמערכת?	אומניצ'אנל מדבר על ממשקים נוספים מעבר לצ'ט, וטסאפ וצ'טבוט - לדוגמה פייסבוק ודוא"ל ולפיכך אין סתירה בבקשה